

远程服务协议

发布时间：【2026】年【4】月【14】日

更新时间：【2026】年【5】月【14】日

上海联影医疗科技股份有限公司或其子公司、授权经销商（以下统称为“联影”）已与客户签订了关于联影医疗产品的销售合同和/或维保服务合同（以下统称“销售维保协议”）。销售维保协议下的所有设备、设施、软件或硬件相关远程服务均受本《远程服务协议》（以下简称“本协议”）的管辖。如果本协议内容与销售维保协议发生冲突，将优先适用本协议条款。

本协议包含客户在使用联影提供的远程服务时所应遵守的条款及条件。请客户在使用远程服务前认真阅读、充分理解本协议各条款内容，特别是免责条款、责任限制等对客户的权益有重大影响的条款，该类条款我们将以粗体字的形式予以提示。

客户同意通过下列方式接受本协议：**(i)**接受或签署任何引用本协议的销售维保协议，或**(ii)**使用远程服务。如客户不同意，请勿开始使用远程服务。若任何个人代表公司或其他法律实体接受本协议，则该个人应声明其有权使该实体接受本协议的约束。在这种情况下，术语“客户”应指该实体。若接受本协议的个人没有相关权限或不同意本协议的条款，则该个人不应接受本协议，也不得使用远程服务。

联影有权根据需要制定、更新本协议，客户应及时查看并进行确认。如有更新，联影会将变更后的条款或协议通知客户并请求客户接受，客户应审慎检查相应更新内容。在发布更新后，客户未及时提出明确异议、接受或继续使用服务即视为客户接受并同意这些更新。如果客户对协议内容有任何疑问，请联系联影进行解释。

基本前提：

- (1) 客户已购买并使用联影生产制造的医疗器械设备，联影基于与客户之间的销售合同、维保服务合同等合同关系，有义务向客户提供该设备的维保服务（以下简称“联影维保义务”）；
- (2) 联影可以通过远程协助的方式为客户提供特定维保服务，且客户可自主决定是否接受联影的此类远程服务；
- (3) 客户有意愿接受联影提供的远程服务。

基于以上事实，根据《中华人民共和国民法典》及其他相关法律法规的规定，双方就远程服务提供达成如下协议：

1. 服务内容

- 1.1. 客户同意联影通过远程服务的方式为客户提供设备的特定维保服务。
- 1.2. 服务范围：联影根据本协议提供远程协助客户识别问题、维修和/或维护客户设备的服务（以下简称为“服务”或“远程服务”），具体服务范围及内容详见附件一《服务内容》。服务仅由本协议明确列明的功能组成。
- 1.3. 服务适用范围：联影提供的服务适用于（1）联影设备；（2）客户从联影处获得的任何软硬件更新或升级。
- 1.4. 服务期限：自客户接受本协议之日起，至联影维保义务结束之日止。
- 1.5. 服务变更：服务期限内，在不对服务水平产生实质性影响的前提下，联影可以自行决定不时修改、添加或删除服务中的任何功能，无须提前通知。在前述功能/服务更改后，如客户使用服务而无异议，视为客户接受更改后的服务且接受本协议的全部内容。
- 1.6. 客户理解并同意：为提供远程服务，联影可能会在客户场地安装运行特定硬件设施/设备及许可客户使用相应软件（如适用），上述软硬件以下统称“联影设施”，无论是否有相反约定，联影始终保留此类联影设施的所有权和所有相关权利。
- 1.7. 远程服务功能通过数据连接（例如互联网或无线运营商）的方式将客户的 IT 系统或其部分与联影的远程服务系统连接（在部分国家和地区，联影的远程服务系统可能部署在当地云服务提供商提供的公有云上）。客户许可并同意在使用这些服务时可能会发生的必要的的数据或信息传输，并提供、维持适当且可正常运行的网络和硬件条件，该等条件需达到联影为提供服务而合理要求的标准。
- 1.8. 客户同意，联影在提供服务所必需的情况下，可远程连接或远程访问客户设备。每次进行该等远程连接或访问前，客户都将收到单独通知，经客户同意后方可实施。
- 1.9. 联影可能通过远程服务对客户设备系统或软件进行更新、升级，在系统有更新或升级版本时，客户将收到系统消息或通知，可以选择接受或拒绝更新，接受后由客户启动并安装。在一些情况下，出于安全原因，客户须立即执行更新或升级，如因客户拒绝此类更新或升级而遭受损失，联影不承担任何责任。

1.10. 为提升客户设备的网络安全防护能力，联影有权定期部署病毒数据库的静默升级。

2. 客户义务

2.1. 合作与支持

2.1.1. 为使联影提供完整的远程服务，客户应当与联影进行充分及时的合作，并保证所提供信息的准确性和完整性。

2.1.2. 客户须具备符合联影最低支持条件的合格设备和条件（具体要求详见附件一）并自行承担相关费用，如因客户设备问题或其他非联影原因而导致服务提供实际上不可能或不可行，联影有权暂停或取消提供服务而不承担任何责任。

2.1.3. 客户保证并承诺在使用服务时，将遵守与之有关的所有适用法律和法规。客户不得以任何可能损害联影及其关联方、或任何其他服务提供商、或计算机网络或系统、或妨碍他人使用的方式使用远程服务，且不得通过任何方式获取或尝试获取对于联影服务、数据、账户或网络的访问权限。

2.2. 数据备份与存储

2.2.1. 客户在使用远程服务前，应负责对设备及其磁盘和驱动器或其他相关设备上的数据、文本、软件、信息或其他材料（以下统称为“客户数据”）进行存储和备份。

2.2.2. 客户理解并同意，为提供服务，联影可能需要将客户设备上存储的特定数据传输至联影用于存储数据的联影服务器或第三方服务提供商的云服务器。

2.2.3. 联影将尽合理努力在服务过程中提供合理的技术保障，以确保客户数据安全，但客户理解并认可，联影并不能保证客户使用服务过程中不存在任何风险。

2.3. 合理使用

2.3.1. 对于联影提供的联影设施，客户应妥善保管并使用，不得滥用，不得自行更改或替换。如因客户误用、疏忽、滥用等客户原因导致联影设施遭受损害的，客户应承担全部责任。

2.3.2. 客户应确保联影设施按照附件一的要求维持在与联影标准范围内。

2.3.3. 客户应采取合理措施保管并使用联影设施（如适用），包括但不限于：

(1) 客户应将联影设施明确标记为联影财产，并以可识别的方式与客户其他材料、工具、或财产区分；

(2) 客户应确保联影设施不会成为客户所属不动产的固定设施；

- (3) 客户应保证联影设施能够接受联影的检查（如需要，将提前与客户沟通）；
- (4) 未经联影书面同意，客户不得转让联影设施，且不得对其设置任何留置权、质押权、担保物权、用益物权、抵销等权利负担；
- (5) 客户不得向任何第三方明示或暗示联影设施为客户所有的财产。

3. 毁损灭失的风险

- 3.1. 联影设施灭失、失窃、损毁的风险，应于其被运送至客户指定地点并经客户验收时转移至客户，在客户占有、保管、或控制期间，客户须承担联影设施损坏、灭失、失窃、损毁的风险，直至联影设施归还给联影（如适用）。
- 3.2. 如联影设施出现任何毁损灭失的情况，客户应立即向联影发出书面通知。客户对联影设施的毁损灭失应承担全部责任，并赔偿联影全部损失。

4. 期限与终止

- 4.1. 除双方另有约定外，本协议自客户接受之日起生效，并于 1.4 约定的服务期限届满之日终止。
- 4.2. 如联影确定客户已违反本协议、或已造成不可接受的风险、或已滥用/误用服务，或如联影有合理理由认为如不终止本协议，联影将遭受损失，则联影有权立即终止本协议，无需提前通知客户且不承担任何责任。
- 4.3. 无论本协议因任何原因而终止，联影将在协议终止时停止提供任何服务。如客户仍希望协议终止后获取服务，双方应当另行协商并签署书面协议。
- 4.4. 本协议终止后，根据本协议而授予客户使用联影设施的许可将自动终止，且客户应在本协议终止后 10 日内将联影设施中的硬件（如涉及）以与交付时相同的状态归还给联影，归还过程中的费用及毁损灭失的风险由客户承担，客户应当将联影设施交由具备跟踪能力的承运人承运，并以其价值投保。如客户归还时未能满足前述要求，联影有权向客户收取费用或要求赔偿。

5. 网络安全与数据保护

- 5.1. 客户理解并同意，联影提供的远程服务可能涉及到技术性数据（包括但不限于独特的系统或硬件识别码、客户设备或计算机、系统和应用软件以及外围设备的信息）及个

人信息的收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开、删除等（以下统称“处理”）行为，对于上述数据的处理行为，双方均保证遵守可适用的网络安全、数据安全及个人信息保护相关的法律和法规。

- 5.2. 对于技术性数据，客户同意联影在提供远程服务过程中进行必要的处理和使用以便提供和改善联影的售后服务、向客户提供服务支持和其它服务（如有），或用以核实本条款的遵守情况。
- 5.3. 对于个人信息，客户为本协议下的个人信息处理者，应保证其使用远程服务进行的处理行为符合处理个人信息合法性基础的前提条件。客户确认并同意，若远程服务需要联影处理个人信息，联影将作为个人信息处理的受托人，根据客户的指示，仅在本协议期限内及实现本协议目的范围内对个人信息进行准确、适当的处理；并对所处理的个人信息承担受托处理范围限度内的数据保护及安全义务和责任。双方确认，本协议项下所涉及的个人信息若有必要，将仅限于境内（中国大陆，不含港、澳）存储；同时，双方承诺，所有处理行为不会发生任何向境外传输个人信息的情形。
- 5.4. 在不影响前述条款效力的前提下，客户确认并同意，为履行本协议联影可能会处理必要的医学影像数据，该医学影像数据将被去标识化至实质上无法识别任何患者的状态。该等处理仅可在客户明确授权或指示（包括通过远程服务请求、系统授权或激活远程服务等方式）后进行。在提供服务过程中，若联影需访问个人数据，该等访问应仅限于为履行本协议项下义务而附带发生。客户应始终作为相关数据在可适用的数据保护法律法规框架下的个人信息处理者（或同等法律角色）。
- 5.5. 客户知悉并同意，联影所提供的远程服务是按照现有技术和条件所能达到的现状提供的。联影已按照可适用的数据法律规定实施适当的技术和组织措施，保护该等数据，但其并不能随时预见和防范病毒、木马、黑客攻击、系统不稳定、第三方服务瑕疵、政府行为等不可抗力原因所导致的服务终端、数据丢失及其他安全风险，就该等风险联影在法律允许范围内免责。
- 5.6. 各方均应提供必要的技术措施和组织措施，防止个人信息安全事件（未经授权的访问、篡改、泄露、删除等）的发生。一方发现与远程服务相关的网络安全事件时，应在 48 小时内通知其他各方，并履行法定通报义务。联影在个人信息安全事件中，应按照可适用的数据法律规定提供客户必要的协助。客户应当自行承担费用并且按照数据法律规定承担通知报告、及时补救及其他法定义务。客户要求联影提供超出本协议约定合

理范围的协助的，相关费用由客户承担。

- 5.7. 客户作为个人信息处理者，对协议项下涉及的个人信息主体权利请求负有独立的响应义务。客户在响应个人信息主体权益请求时（包括但不限于查阅、复制、更正、删除、撤回同意、注销账户等），如需联影配合或提供必要协助的，应当以书面形式进行通知，联影应在合理时间及范围内积极响应与配合。客户要求联影提供超出本协议约定合理范围的协助的，相关费用由客户承担。
- 5.8. 联影应当督促其负责处理个人数据的分包商、员工或者代表在实施本协议服务时遵守双方协议及相关数据保护法律规定。在本协议履行完毕不再续签；或客户因不可抗力等原因致使协议无法继续履行；或因个人信息主体行使权利后根据客户指示，联影将依照可适用的数据法律法规及行业相关规定，在规定期限内对协议所涉个人信息（包括存储于联影或联影使用的服务商、分包商）予以删除或匿名化处理。
- 5.9. 因任何一方未遵守本协议第 5 条而产生的任何索赔、法律程序、调查或成本和损害，违约方应当充分赔偿守约方并保证守约方不受损害。

6. 知识产权

联影对于所交付的成果及联影的商号、商标、域名、作品、技术、设计、产品、软件、工艺、流程、方法等具有完整的知识产权、知识产权申请权、许可权和商业秘密保护权等一切与知识产权有关的权利。未经联影明确授权许可，客户不得申请、使用、利用、主张、或许可使用任何联影知识产权。

7. 责任限制与免责条款

- 7.1. 客户理解并同意，联影在任何情况下对客户所承担的责任限于客户的直接损失，且为实际已发生的损失，联影不对除直接损失以外的任何系统损坏、数据丢失或损坏、利润或收入损失、业务或商誉损失、业务中断和/或任何间接、附带、偶发、特殊、衍生性或惩罚性的损害承担任何责任，且联影在本协议项下的最大赔偿责任不超过客户上一年度就远程服务提供实际支付给联影的费用金额。
- 7.2. 联影在以下情形下不承担任何责任：（1）因客户方设备固有缺陷、非联影提供的软硬件故障或客户网络环境问题导致的损失；（2）客户方人员操作不当/失误等客户方原因导致的损失。

8. 法律与争议解决

- 8.1. 本协议适用中华人民共和国法律，但不包含香港、澳门和台湾地区法律。
- 8.2. 因本协议引起的或与本合同有关的任何争议将通过双方友好协商解决。如果双方不能通过友好协商解决争议，则应向上海国际仲裁中心（“SHIAC”）申请仲裁，根据届时有效的仲裁规则，由按照该规则指定的一名或多名仲裁员最终裁决。仲裁地应为上海，仲裁语言为英语。仲裁裁决应为终局裁决，对双方均具有约束力。仲裁的所有费用（包括但不限于仲裁费、仲裁员费用、律师费及杂费）应由败诉方承担，除非仲裁庭另有决定。

9. 其他

- 9.1. 本协议各条标题仅为提示之用，应以条文内容确定双方的权利义务。
- 9.2. 如果本协议的任何条款在任何时候变成不合法、无效或不可强制执行而不从根本上影响本协议的效力时，本协议的其它条款不受影响。
- 9.3. 联影有权在书面通知客户后，将本协议项下的部分或全部权利、义务转让给第三方。
- 9.4. 本协议附件一（远程服务规范）为本协议组成部分。

附件一：远程服务规范

1. 远程服务内容

为给客户带来更好的体验和更高质量的服务，联影/我们将为客户提供 7*24 小时*365 天的远程服务。

1.1 远程服务连接

远程服务能够使用收集到的设备信息实现及时告警与预警，精准排除潜在的设备故障。我们会通过远程连接对设备运行过程中产生的设备数据予以监控。传送至联影客户服务部门的数据仅有设备运行状态、服务日志（涵盖：磁体数据、水冷数据、液氦数据等）、磁盘存储量等内容，并不包含患者个人信息、影像信息等敏感信息，所以不存在患者个人信息泄露以及医院数据安全风险。另外，未经过客户明示同意，联影绝不会以任何其他形式下载、存储、通信或者保留客户数据，尤其是受保护的患者健康信息。系统支持和远程故障排除所需的数据（例如错误日志）可在支持会话期间进行下载，但在会话结束的瞬间便会立即删除。

1.2 远程协助服务

在客户指定人员提出明确请求并授权后，联影可建立与客户设备的远程连接，以提供实时技术及临床应用支持。联影将通过网络连接提供远程临床应用支持服务，其工程师可远程操作客户现场设备、开展远程培训课程，并协助客户添加协议或更改应用设置。该服务允许其工程师远程提供实时技术支持、排查设备故障或优化成像质量。

1.3 远程升级服务

当联影认为出于安全或功能维护需要实施更新时，可经由网络连接提供远程病毒库及软件升级服务。

2. 服务安全与保障

以上 1.2 远程协助服务仅由医院授权同意后提供，设备侧由医院工作人员同步监督。所有远程服务操作账户仅限于联影员工使用，所有外部访问将被禁止。只有获得授权的联影人员才能通过使用联影公司内部局域网的授权电脑进行远程操作。每次远程服务授权将在支持服务结束后终止，所有远程服务都将有使用记录，最大限度保障数据访问的安全性。

客户理解并同意，在 1.2 远程协助服务模式下，为实现设备故障排除、成像质量优化等服务目的，联影在取得客户现场医院人员授权情况下，可能涉及处理医疗专业人员的一

般个人数据以及患者的一般个人数据与健康医疗数据。联影对该等数据的处理将严格按照本协议第 5 条规定执行。

3. 远程服务相关技术要求

3.1 远程服务应用程序包已安装许可证。

3.2 应用程序版本正确且合适。

3.3 客户端网络要求：客户方医院需提供有线网络，网络要求如下：

类型	参数	适用区域	说明
带宽	50Mbps	全部	用于连接远程服务平台的带宽

3.4 端口要求：客户方医院网络需开放以下端口以确保远程设备的正常使用，如下：

类型	参数	适用区域	说明
端口	8088	全部	设备从 IOT 检索信息
	33536	全部	设备从 IOT 检索信息
	443	全部	上传信息至微软云

3.5 客户的计算机满足基本分辨率和操作系统参数